

# 106年度臺北市政府外部顧客滿意度調查報告

執行單位：臺北市政府研究發展考核委員會

中華民國106年12月

## 摘 要

- 一、為提升本府施政效能，今(106)年度延續辦理「勞動局」、「產業發展局」、「文化局」、「環境保護局」、「教育局」、「都市發展局」、「交通局」、「社會局」、「衛生局」、「觀光傳播局」等10個政策貼近民眾權益之局處之外部顧客調查，以瞭解外部顧客之利害關係人對本府各項施政之評價。
- 二、本次調查於106年10月26日至11月17日進行調查及回收，調查方式為網路及紙本郵寄問卷，網路及紙本郵寄共發出2,601份問卷(扣除無效樣本31份)以2,570份為母數，共回收1,109份問卷，總回收率為43.2%。
- 三、本次機關整體表現共詢問7題，量化問題為6題、1題開放性建議，整體來說，外部顧客對於主動宣導業務、提供業務諮詢窗口、往來經驗、提供服務滿意度及整體滿意度部分，皆呈現較為正向的評價，有提供窗口超過7成5、有服務經驗超過6成5，服務及整體滿意度超過6成，滿意度皆高於不滿意(詳細表列請參見報告31頁)。
- 四、整體局處評分部分若以60分代表及格，則10個受評局處之平均分數皆有達到及格標準，和去(105)年相比，分數進步幅度最高的局處為教育局，從69.8分進步至77.23分，進步了7.43分(詳細表列請參見報告32頁)。
- 五、外部顧客針對局處所提出之開放性建議共有320則，經綜整歸納後以「整體政策規劃建議」、「特定政策之改進建議」、「加強政策行銷」、「調整管理方式」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」、「暢通溝通管道」及「工作配合流程及方式」等九類型之建議為主，其詳細建議內涵將分送各局處了解參考改善。

# 目 錄

壹、 調查目的：	3
貳、 調查方法及過程：	3
一、 調查設計方向(調查範圍)	3
二、 調查方法及過程	3
三、 調查宣導及保密機制	4
四、 調查問項	4
五、 調查限制	4
參、 調查結果	5
一、 問卷回收率	5
二、 調查結果說明	6
三、 開放性意見歸納	28
肆、 調查結果與建議：	29
一、 調查結果：	29
二、 調查建議：	32
附錄一、 外部顧客滿意度問卷	34

## 壹、 調查目的：

為提升本府施政效能，瞭解外部顧客之利害關係人對本府各項施政之評價，依據105年6月28日第1893次市政會議指裁事項，於105年10月擴大辦理外部顧客滿意度調查，期望藉由調查結果的統計，作為改善各項施政之參考，以提升滿意度，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求。

因此為使本府各局處之施政更加貼近民意，了解外部顧客對本府施政之評價，故今(106)年度延續辦理外部顧客調查，以提供局處了解外部顧客之施政滿意程度，達到提升施政效能之目標。

## 貳、 調查方法及過程：

### 一、 調查設計方向(調查範圍)

本次調查仍以本府「勞動局」、「產業發展局」、「文化局」、「環境保護局」、「教育局」、「都市發展局」、「交通局」、「社會局」、「衛生局」、「觀光傳播局」等10個政策貼近民眾權益之局處為受評局處，並由受評局處檢視「關鍵績效指標(KPI)對應外部顧客」、「委外場館營運、租用、使用團體或廠商」、「所屬學校校長、家長會長、教師代表及其他教師團體」、「輔導、評鑑之對象」、「業務往來、獎補助及業管之專業團體、公協會、人民團體」、「所有市場自治會會長或代表、所有商圈代表或理事長」及「其他自提外部顧客」等指標，並提出外部顧客名單為調查對象進行問卷調查；另今(106)年度受評局處教育局較去年新增「所屬學校校長、家長會長、教師代表及其他教師團體」指標；產業發展局則新增「所有市場自治會會長或代表、所有商圈代表或理事長」指標。

### 二、 調查方法及過程

本次調查針對10個受評局處所提出的「外部顧客名單」共2,601個名單進行問卷調查，調查工具分為網路及紙本自填式問卷調查兩種，分別說明如下：

- (一) 網路調查：由本府研考會106年度所新建置之CAMI網路調查系統，以受查局處提供之外部顧客名單(調查對象有提供e-mail者)，於系統匯入資料及

e-mail，於調查時以e-mail發送調查網址予調查對象，所提供給每位調查對象之調查網址皆不同，每位調查對象僅能填寫一次。

(二) 紙本調查：以郵寄紙本自填式問卷、回郵信封的方式將調查問卷寄予調查對象調查。

(三) 調查時間為106年10月26日至11月17日止(為達至少一定之回收率，回收期實際延長至11月30日止)，期間並進行電話催收一次、網路催收一次。

### 三、調查宣導及保密機制

#### (一) 調查宣導

於調查前由各受評局處協助發函通知各外部顧客調查時間，並由研考會製作調查Q&A置放於研考會及各受評局處之網頁，提供外部顧客參考。

#### (二) 調查保密機制

##### 本調查採匿名方式辦理

1. 網路調查保密機制：網路調查之網址，經由系統產生，每位調查對象網址皆不同，並僅能填寫一次，網路問卷回傳之結果不與任何個人資料進行比對分析，且不提供任何單位查證。

2. 紙本調查保密機制：紙本調查採郵寄問卷方式寄出及回收，問卷並無特殊標記連結外部顧客名單。

### 四、調查問項

分為兩部分詢問：整體表現和基本資料部分，今年度並調整題項：

(一) 第一部分整體表現：共7題，分別為「會不會主動宣導或發送重要政策及訊息」、「有沒有提供業務諮詢或聯絡窗口」、「與受查局處是否有業務諮詢或往來及往來次數」、「所提供的服務滿不滿意」、「整體表現滿不滿意」、「局處整體表現評分」以及「對受查局處滿意或不滿意之開放性意見」。

(二) 第二部分為基本資料：填寫問卷者之「所屬服務單位性質」、「與機關業務往來性質」、「主要身分」、「任職於單位之年資」。

### 五、調查限制

(一) 調查結果限制：本次調查為延續105年度調查，為一量化型調查，因受限於

外部顧客名單為自提樣本及問卷回收率之故，調查結果僅供政策推動及改善參考，仍不適宜進行局處施政良莠之比較推論。

(二)調查對象代表性限制：本次調查以公司、機構、社團負責人、主管或內部指派員工代表填寫問卷，可能因角色接觸受評局處業務之深度、廣度不同，對政策感受差異度較有落差，故調查結果僅能代表一部分外部顧客之看法。

(三)整體回收率限制：本次調查延續105年調查方式，於事前發函知會調查執行目的及資料處理之保密原則，並進行兩次問卷催收(網路及電話)，整體回收率仍無法達到5成，推測仍為外部顧客顧及與受評局處互動關係，有填答問卷之疑慮，不願回復。

## 參、調查結果

### 一、問卷回收率

本次調查總計回收1,109份樣本，以本次調查範圍（共10個局處）所提出之外部顧客名單2,601份，扣除無效樣本31份<sup>1</sup>，以2,570份為母數，共回收1,109份問卷，總回收率為43.2%；其中進行網路調查之樣本共1,130份、回收281份，回收率為24.9%、郵寄問卷調查之樣本為1,471份、回收828份，回收率為56.3%，各局處依總回收率由高至低排列如下表。

局處	網路發放	網路回收	紙本發放	紙本回收	總計回收	總樣本數	總回收率
勞動局	32	8	540	361	369	569	64.9%
都發局	18	8	15	8	16	31	51.6%
衛生局	119	13	104	81	94	223	42.2%
社會局	287	107	20	20	127	305	41.6%
文化局	63	17	10	10	27	69	39.1%
觀傳局	29	9	4	3	12	31	38.7%
環保局	52	11	48	24	35	92	38%
交通局	64	16	35	19	35	98	35.7%
產發局	171	45	166	69	114	332	34.3%
教育局	295	47	529	233	280	820	34.1%
總計	1130	281	1471	828	1109	2570	43.2%

<sup>1</sup> 無效樣本為郵寄問卷查無此人、e-mail 聯繫退回、電話連繫無法聯繫上及公司解散者，共 31 份問卷。

## 二、調查結果說明

(一) 勞動局：回收樣本數369份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：366)

	回答人次	百分比
總是會	127	34.7%
經常會	186	50.8%
有時會	39	10.7%
偶爾會	12	3.3%
從不會	2	0.5%
總和	366	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：367)

	回答人次	百分比
有	346	94.3%
沒有	21	5.7%
總和	367	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數(回答人數：368)

經驗：

	回答人次	百分比
有	334	90.8%
沒有	34	9.2%
總和	368	100%

次數：(回答人數：276)

	回答人次	百分比
4次以下	121	43.8%
5-12次	137	49.6%
13-24次	13	4.7%
25-36次	4	1.4%
61次以上	1	0.4%
總和	276	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：368)

	回答人次	百分比
非常滿意	125	34%
滿意	204	55.4%
普通	33	9%
不滿意	4	1.1%

非常不滿意	2	0.5%
總和	368	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：368)

	回答人次	百分比
非常滿意	119	32.3%
滿意	204	55.4%
普通	39	10.6%
不滿意	4	1.1%
非常不滿意	2	0.5%
總和	368	100%

(6) 整體表現分數：平均83.7分(回答人數：358)

	回答人次	百分比
未滿60分	8	2.2%
60分-69分	14	3.9%
70分-79分	34	9.5%
80分-89分	157	43.9%
90分以上	145	40.5%
總和	358	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：338)

	回答人次	百分比
私人企業	23	6.8%
專業團體、公協會、人民團體	294	87%
個人	3	0.9%
其他	18	5.3%
總和	338	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：319)

	回答人次	百分比
一般業務往來	258	80.9%
委外廠商	1	0.3%
輔導及評鑑對象	27	8.5%
獎補助對象	2	0.6%
業管對象	23	7.2%
專家學者	8	2.5%
總和	319	100%

(3) 身分及年資



身分	回答人次	百分比
負責人	116	34.6%
部門主管/幹部	62	18.5%
承辦人/會員	146	43.6%
其他	11	3.2%
總和	335	100%
年資	回答人次	百分比
未滿1年	3	0.9%
1-5年	90	28.0%
6-10年	76	23.6%
11-15年	42	13.0%
16-20年	31	9.6%
21年以上	80	24.8%
總和	322	100%

(二) 都發局：回收樣本數16份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：16)

	回答人次	百分比
總是會	3	18.8%
經常會	7	43.8%
有時會	3	18.8%
偶爾會	3	18.8%
總和	16	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：16)

	回答人次	百分比
有	14	87.5%
沒有	2	12.5%
總和	16	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：16)

	回答人次	百分比
有	16	100%
沒有	0	0%
總和	16	100%

次數：(回答人數：16)

	回答人次	百分比
--	------	-----

4次以下	5	31.3%
5-12次	4	25%
13-24次	4	25%
25-36次	2	12.5%
49-60次	1	6.3%
總和	16	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：16)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	25%
滿意	9	56.3%
普通	3	18.8%
總和	16	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：16)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	25%
滿意	8	50%
普通	4	25%
總和	16	100%

(6) 整體表現分數：平均81.75分(回答人數：16)

	回答人次	百分比
60分-69分	1	6.3%
70分-79分	2	12.5%
80分-89分	9	56.3%
90分以上	4	25%
總和	16	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：16)

	回答人次	百分比
私人企業	3	18.8%
專業團體、公會、人民團體	11	68.8%
學術單位	2	12.5%
總和	16	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：16)

	回答人次	百分比
一般業務往來	7	43.8%
委外廠商	5	31.3%

專家學者	4	25%
總和	16	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	7	43.8%
部門主管/幹部	6	37.5%
專家學者	2	12.5%
承辦人/會員	1	6.3%
總和	16	100%
年資	回答人次	百分比
1-5年	7	43.8%
6-10年	2	12.5%
11-15年	3	18.8%
16-20年	1	6.3%
21年以上	3	18.8%
總和	16	100%

(三) 衛生局：回收樣本數94份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：94)

	回答人次	百分比
總是會	32	34%
經常會	41	43.6%
有時會	15	16%
偶爾會	3	3.2%
從不會	3	3.2%
總和	94	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：90)

	回答人次	百分比
有	84	93.3%
沒有	6	6.7%
總和	90	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：93)

	回答人次	百分比
有	87	93.5%
沒有	6	6.5%

總和	93	100%
----	----	------

次數：(回答人數：72)

	回答人次	百分比
4次以下	19	26.4%
5-12次	41	56.9%
13-24次	5	6.9%
25-36次	3	4.2%
37-48次	1	1.4%
61次以上	3	4.2%
總和	72	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：93)

	回答人次	百分比
非常滿意	30	32.3%
滿意	45	48.4%
普通	15	16.1%
不滿意	2	2.2%
非常不滿意	1	1.1%
總和	93	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：93)

	回答人次	百分比
非常滿意	26	28%
滿意	49	52.7%
普通	15	16.1%
不滿意	1	1.1%
非常不滿意	2	2.2%
總和	93	100%

(6) 整體表現分數：平均82.54分(回答人數：92)

	回答人次	百分比
未滿60分	3	3.3%
60分-69分	9	9.8%
70分-79分	9	9.8%
80分-89分	35	38.0%
90分以上	36	39.1%
總和	92	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：88)

	回答人次	百分比
--	------	-----

私人企業	49	55.7%
專業團體、公協會、人民團體	22	25%
學術單位	2	2.3%
個人	3	3.4%
其他	12	13.6%
總和	88	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：85)

	回答人次	百分比
一般業務往來	30	35.3%
委外廠商	4	4.7%
輔導及評鑑對象	31	36.5%
業管對象	14	16.5%
專家學者	4	4.7%
其他	2	2.4%
總和	85	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	18	20.7%
部門主管/幹部	39	44.8%
專家學者	1	1.1%
承辦人/會員	27	31%
其他	2	2.3%
總和	87	100
年資	回答人次	百分比
未滿1年	7	8.0%
1-5年	36	40.9%
6-10年	25	28.4%
11-15年	8	9.1%
16-20年	7	8.0%
21年以上	5	5.7%
總和	88	100%

(四) 社會局：回收樣本數127份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：127)

	回答人次	百分比
總是會	46	36.2%

經常會	48	37.8%
有時會	20	15.7%
偶爾會	9	7.1%
從不會	4	3.1%
總和	127	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：127)

	回答人次	百分比
有	125	98.4%
沒有	2	1.6%
總和	127	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：127)

	回答人次	百分比
有	121	95.3%
沒有	6	4.7%
總和	127	100%

次數：(回答人數：110)

	回答人次	百分比
4次以下	27	24.5%
5-12次	39	35.5%
13-24次	12	10.9%
25-36次	10	9.1%
37-48	8	7.3%
49-60	6	5.5%
61次以上	8	7.3%
總和	110	100.0%

(4) 服務滿意度(回答人數：127)

	回答人次	百分比
非常滿意	34	26.8%
滿意	64	50.4%
普通	26	20.5%
不滿意	3	2.4%
總和	127	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：126)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	22.2%
滿意	62	49.2%

普通	31	24.6%
不滿意	5	4%
總和	126	100%

(6) 整體表現分數：平均80.72分(回答人數：127)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	4	3.1%
60 分-69 分	9	7.1%
70 分-79 分	27	21.3%
80 分-89 分	51	40.2%
90 分以上	36	28.3%
總和	127	100%

## 2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：127)

	回答人次	百分比
私人企業	14	11%
專業團體、公協會、人民團體	93	73.2%
學術單位	10	7.9%
個人	4	3.1%
其他	6	4.7%
總和	127	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：127)

	回答人次	百分比
一般業務往來	22	17.3%
委外廠商	48	37.8%
輔導及評鑑對象	16	12.6%
獎補助對象	7	5.5%
業管對象	11	8.7%
專家學者	20	15.7%
其他	3	2.4%
總和	127	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	16	12.6%
部門主管/幹部	65	51.2%
專家學者	15	11.8%
承辦人/會員	25	19.7%

其他	6	4.7%
總和	127	100%
<b>年資</b>	<b>回答人次</b>	<b>百分比</b>
未滿1年	4	3.2%
1-5年	52	41.3%
6-10年	31	24.6%
11-15年	20	15.9%
16-20年	12	9.5%
21年以上	7	5.6%
總和	126	100%

(五)文化局：回收樣本數27份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：27)

	回答人次	百分比
總是會	11	40.7%
經常會	9	33.3%
有時會	6	22.2%
偶爾會	1	3.7%
總和	27	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：27)

	回答人次	百分比
有	27	100%
沒有	0	0%
總和	27	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：27)

	回答人次	百分比
有	26	96.3%
沒有	1	3.7%
總和	27	100%

次數：(回答人數：26)

	回答人次	百分比
4次以下	11	42.3%
5-12次	6	23.1%
13-24次	5	19.2%
25-36次	2	7.7%
49-60次	2	7.7%



總和	26	100%
----	----	------

(4) 服務滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	5	18.5%
滿意	16	59.3%
普通	6	22.2%
總和	27	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：27)

	回答人次	百分比
非常滿意	5	18.5%
滿意	15	55.6%
普通	7	25.9%
總和	27	100%

(6) 整體表現分數：平均81.42分(回答人數：26)

	回答人次	百分比
60分-69分	2	7.7%
70分-79分	5	19.2%
80分-89分	13	50%
90分以上	6	23.1%
總和	26	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：27)

	回答人次	百分比
私人企業	6	22.2%
專業團體、公協會、人民團體	17	63%
學術單位	3	11.1%
其他	1	3.7%
總和	27	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：27)

	回答人次	百分比
一般業務往來	4	14.8%
委外廠商	9	33.3%
輔導及評鑑對象	1	3.7%
獎補助對象	13	48.1%
總和	27	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	5	18.5%
部門主管/幹部	13	48.1%
專家學者	1	3.7%
承辦人/會員	8	29.6%
總和	27	100%
年資	回答人次	百分比
未滿1年	3	11.1%
1-5年	11	40.7%
6-10年	6	22.2%
11-15年	4	14.8%
16-20年	2	7.4%
21年以上	1	3.7%
總和	27	100%

(六) 觀傳局：回收樣本數12份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：12)

	回答人次	百分比
總是會	3	25%
經常會	3	25%
有時會	5	41.7%
偶爾會	1	8.3%
總和	12	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：12)

	回答人次	百分比
有	11	91.7%
沒有	1	8.3%
總和	12	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：12)

	回答人次	百分比
有	12	100%
沒有	0	0
總和	12	100%

次數：(回答人數：11)

	回答人次	百分比
--	------	-----

4次以下	5	45.5%
5-12次	3	27.3%
25-36次	1	9.1%
37-48	1	9.1%
49-60	1	9.1%
總和	11	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：12)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	33.3%
滿意	7	58.3%
普通	1	8.3%
總和	12	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：12)

	回答人次	百分比
非常滿意	4	33.3%
滿意	8	66.7%
總和	12	100%

(6) 整體表現分數：平均85.83分(回答人數：12)

	回答人次	百分比
70分-79分	2	16.7%
80分-89分	5	41.7%
90分以上	5	41.7%
總和	12	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：11)

	回答人次	百分比
私人企業	4	36.4%
專業團體、公協會、人民團體	6	54.5%
學術單位	1	9.1%
總和	11	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：11)

	回答人次	百分比
一般業務往來	5	45.5%
委外廠商	2	18.2%
業管對象	2	18.2%
專家學者	2	18.2%

總和	11	100%
----	----	------

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	4	36.4%
部門主管/幹部	5	45.5%
承辦人/會員	2	18.2%
總和	11	100%
年資	回答人次	百分比
1-5年	6	60%
6-10年	2	20%
21年以上	2	20%
總和	10	100%

(七) 環保局：回收樣本數35份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：33)

	回答人次	百分比
總是會	15	45.5%
經常會	9	27.3%
有時會	5	15.2%
偶爾會	2	6.1%
從不會	2	6.1%
總和	33	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：35)

	回答人次	百分比
有	31	88.6%
沒有	4	11.4%
總和	35	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：35)

	回答人次	百分比
有	31	88.6%
沒有	4	11.4%
總和	35	100%

次數：(回答人數：24)

	回答人次	百分比
4次以下	7	29.2%

5-12 次	2	8.3%
13-24 次	2	8.3%
37-48 次	3	12.5%
49-60 次	2	8.3%
61 次以上	8	33.3%
總和	24	100.0%

(4) 服務滿意度(回答人數：35)

	回答人次	百分比
非常滿意	13	37.1%
滿意	12	34.3%
普通	7	20%
不滿意	1	2.9%
非常不滿意	2	5.7%
總和	35	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：35)

	回答人次	百分比
非常滿意	13	37.1%
滿意	12	34.3%
普通	7	20%
不滿意	1	2.9%
非常不滿意	2	5.7%
總和	35	100%

(6) 整體表現分數：平均78.43分(回答人數：35)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	3	8.6%
60 分-69 分	7	20%
80 分-89 分	10	28.6%
90 分以上	15	42.9%
總和	35	100%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：35)

	回答人次	百分比
私人企業	28	80%
專業團體、公協會、人民團體	5	14.3%
個人	1	2.9%
其他	1	2.9%

總和	35	100%
----	----	------

(2) 業務往來性質(回答人數：34)

	回答人次	百分比
一般業務往來	13	38.2%
委外廠商	19	55.9%
其他	2	5.9%
總和	34	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	10	28.6%
部門主管/幹部	16	45.7%
承辦人/會員	8	22.9%
其他	1	2.9%
總和	35	100%
年資	回答人次	百分比
1-5年	15	42.9%
6-10年	7	20%
11-15年	5	14.3%
16-20年	6	17.1%
21年以上	2	5.7%
總和	35	100%

(八) 交通局：回收樣本數35份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：35)

	回答人次	百分比
總是會	12	34.3%
經常會	13	37.1%
有時會	8	22.9%
偶爾會	1	2.9%
從不會	1	2.9%
總和	35	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：35)

	回答人次	百分比
有	31	88.6%
沒有	4	11.4%
總和	35	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：35)

	回答人次	百分比
有	26	74.3%
沒有	9	25.7%
總和	35	100%

次數：(回答人數：22)

	回答人次	百分比
4次以下	9	40.9%
5-12次	10	45.5%
13-24次	1	4.5%
61次以上	2	9.1%
總和	22	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：35)

	回答人次	百分比
非常滿意	11	31.4%
滿意	14	40%
普通	9	25.7%
不滿意	1	2.9%
總和	35	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：35)

	回答人次	百分比
非常滿意	11	31.4%
滿意	15	42.9%
普通	8	22.9%
不滿意	1	2.9%
總和	35	100%

(6) 整體表現分數：平均81.38分(回答人數：34)

	回答人次	百分比
未滿60分	1	2.9%
60分-69分	5	14.7%
70分-79分	5	14.7%
80分-89分	9	26.5%
90分以上	14	41.2%
總和	34	100%

## 2. 基本資料：

### (1) 服務單位性質(回答人數：30)

	回答人次	百分比
私人企業	19	63.3%
專業團體、公協會、人民團體	9	30%
學術單位	1	3.3%
個人	1	3.3%
總和	30	100%

### (2) 業務往來性質(回答人數：31)

	回答人次	百分比
一般業務往來	15	48.4%
委外廠商	13	41.9%
獎補助對象	1	3.2%
業管對象	2	6.5%
總和	31	100%

### (3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	4	12.9%
部門主管/幹部	15	48.4%
承辦人/會員	10	32.3%
其他	2	6.5%
總和	31	100
年資	回答人次	百分比
未滿1年	1	3.2%
1-5年	10	32.3%
6-10年	10	32.3%
11-15年	4	12.9%
16-20年	5	16.1%
21年以上	1	3.2%
總和	31	100%

## (九) 產發局：回收樣本數114份

### 1. 整體表現部分：

#### (1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：113)

	回答人次	百分比
總是會	33	29.2%
經常會	37	32.7%



有時會	16	14.2%
偶爾會	14	12.4%
從不會	13	11.5%
總和	113	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：113)

	回答人次	百分比
有	88	77.9%
沒有	25	22.1%
總和	113	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

經驗：(回答人數：112)

	回答人次	百分比
有	81	72.3%
沒有	31	27.7%
總和	112	100%

次數：(回答人數：69)

	回答人次	百分比
4次以下	40	58.0%
5-12次	19	27.5%
13-24次	5	7.2%
25-36次	1	1.4%
49-60次	2	2.9%
61次以上	2	2.9%
總和	69	100.0%

(4) 服務滿意度(回答人數：113)

	回答人次	百分比
非常滿意	33	29.2%
滿意	44	38.9%
普通	28	24.8%
不滿意	2	1.8%
非常不滿意	6	5.3%
總和	113	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：114)

	回答人次	百分比
非常滿意	28	24.6%
滿意	50	43.9%
普通	27	23.7%

不滿意	3	2.6%
非常不滿意	6	5.3%
總和	114	100%

(6) 整體表現分數：平均79.46分(回答人數：107)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	6	5.6%
60 分-69 分	14	13.1%
70 分-79 分	16	15%
80 分-89 分	35	32.7%
90 分以上	36	33.6%
總和	107	100.0%

## 2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：107)

	回答人次	百分比
私人企業	15	14%
專業團體、公協會、人民團體	77	72%
個人	7	6.5%
其他	8	7.5%
總和	107	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：106)

	回答人次	百分比
一般業務往來	38	35.8
委外廠商	5	4.7%
輔導及評鑑對象	24	22.6%
獎補助對象	17	16%
業管對象	13	12.3%
專家學者	5	4.7%
其他	4	3.8%
總和	106	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	38	35.5%
部門主管/幹部	30	28%
學者專家	3	2.8%
承辦人/會員	29	27.1%
其他	7	6.5%

總和	107	100%
<b>年資</b>	<b>回答人次</b>	<b>百分比</b>
未滿1年	1	1%
1-5年	27	26%
6-10年	40	38.5%
11-15年	13	12.5%
16-20年	8	7.7%
21年以上	15	14.4%
總和	104	100%

(十)教育局：回收樣本數280份

1. 整體表現部分：

(1) 主動宣導或發送重要政策及訊息(回答人數：279)

	回答人次	百分比
總是會	106	38%
經常會	94	33.7%
有時會	44	15.8%
偶爾會	27	9.7%
從不會	8	2.9%
總和	279	100%

(2) 有無提供業務諮詢或聯絡窗口(回答人數：279)

	回答人次	百分比
有	238	85.3%
沒有	41	14.7%
總和	279	100%

(3) 諮詢往來經驗及次數

**經驗**：(回答人數：280)

	回答人次	百分比
有	191	68.2%
沒有	89	31.8%
總和	280	100%

**次數**：(回答人數：175)

	回答人次	百分比
4次以下	68	38.9%
5-12次	76	43.4%
13-24次	13	7.4%
25-36次	11	6.3%
37-48次	3	1.7%

49-60 次	2	1.1%
61 次以上	2	1.1%
總和	175	100%

(4) 服務滿意度(回答人數：280)

	回答人次	百分比
非常滿意	53	18.9%
滿意	127	45.4%
普通	75	26.8%
不滿意	18	6.4%
非常不滿意	7	2.5%
總和	280	100%

(5) 整體表現滿意度(回答人數：279)

	回答人次	百分比
非常滿意	42	15.1%
滿意	132	47.3%
普通	78	28%
不滿意	20	7.2%
非常不滿意	7	2.5%
總和	279	100%

(6) 整體表現分數：平均77.23分(回答人數：276)

	回答人次	百分比
未滿 60 分	22	8.0%
60 分-69 分	37	13.4%
70 分-79 分	48	17.4%
80 分-89 分	118	42.8%
90 分以上	51	18.5%
總和	276	100.0%

2. 基本資料：

(1) 服務單位性質(回答人數：258)

	回答人次	百分比
私人企業	15	5.8%
專業團體、公協會、人民團體	67	26%
學術單位	149	57.8%
個人	10	3.9%
其他	17	6.6%
總和	258	100%

(2) 業務往來性質(回答人數：249)

	回答人次	百分比
一般業務往來	132	53%
委外廠商	1	0.4%
輔導及評鑑對象	26	10.4%
獎補助對象	2	0.8%
業管對象	56	22.5%
專家學者	2	0.8%
其他	30	12%
總和	249	100%

(3) 身分及年資

身分	回答人次	百分比
負責人	132	52.6%
部門主管/幹部	52	20.7%
學者專家	1	0.4%
承辦人/會員	39	15.5%
其他	27	10.8%
總和	251	100%
年資	回答人次	百分比
未滿1年	1	0.4%
1-5年	118	47.6%
6-10年	41	16.5%
11-15年	24	9.7%
16-20年	25	10.1%
21年以上	39	15.7%
總和	248	100.0%

### 三、開放性意見歸納

為尊重受訪者意見及保護隱私，開放意見僅分送個別局處參考，不予公開，共有320則開放意見，較去(105)年277則多出43則，經審視歸納，受訪者之意見除提出與去(105)年相同之「整體政策規劃建議」、「特定政策之改進建議」、「加強政策行銷」、「調整管理方式」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」等七類型之建議外，尚新增「暢通溝通管道」及「工作配合流程及方式」兩項，分別摘錄簡述如下：

(一) 整體政策規劃建議：如希望政策研擬不要反覆不清、需有長遠的政策規

劃，並且詳盡周延，勿一邊施作一邊修改。

- (二) 特定政策之改進建議：如鼓勵設計創意及創造都市建築多樣化風貌、增加勞教課程、加強雙北醫療照護資源整合、增加老人福利及服務之彈性等。
- (三) 加強政策行銷：希望主動發送訊息和政策宣導、政令宣導可藉傳媒及網路（line或臉書）多加宣導等。
- (四) 調整管理方式：關係對等、協助解決爭端、訪察頻率之調整、加強與外部單位的合作及夥伴關係等。
- (五) 提升工作績效：如加強落實勞檢、加速審議流程、撥款核銷速度、場館經營銜接須確實等等。
- (六) 服務品質改善：業務窗口服務態度改善、改善因人員流動過度頻繁而造成新人專業度不足之問題、及對特定同仁服務之意見反應。
- (七) 激勵局處同仁：對局處首長及局處服務、表現滿意的激勵、對特定同仁之鼓勵。
- (八) 暢通溝通管道：希望多傾聽基層聲音，多至基層走動、開放座談場次，希望市長與首長透過面談方式了解相關問題、水平聯繫與跨介面整合溝通需加強等。
- (九) 工作配合流程及方式：如索取資料時間過於急促、改善申請案件流程及資訊系統、政令宣導需進行過濾勿全部轉發、簡化、電子化行政流程等。

#### 肆、調查結果與建議：

##### 一、調查結果：

本次外部顧客滿意度調查，受評局處仍與去(105)年相同為勞動、都發、衛生、社會、文化、觀傳、環保、交通、產發及教育等10個政策貼近民眾權益之局處，並請局處提出「關鍵績效指標」、「委外廠館營運租、使用團體或廠商」、「輔導評鑑之對象」、「業務往來獎補助業管之專業團體、公協會、人民團體」、「其他自提」，及今年新增之「學校校長、教師代表」及「所有市場自治會長、代表及商圈代表或理事長」等兩項指標之外部顧客名單為調查對象；調查工具

部分，網路調查改以本會今年新建置之CAMI網路調查系統進行(去年使用本府網路投票系統)、紙本調查方式則仍以郵寄問卷方式進行調查，總計發出2,601份問卷，扣除31份無效樣本後，以2,570份為母數，回收1,109份樣本，總回收率為43.2%，調查結果說明如下：

(一)問卷回收率：

本次機關問卷整體回收率為43.2%與去(105)年43.3%相比，減少0.1%，並無顯著下降或提升，但經細部分析網路問卷及紙本問卷的回收率後發現，相較於去(105)年，今年度網路問卷之總回收率下降17.7%，紙本問卷回收率則提升12.3%，回收率比較如下表：

局處	網路問卷回收率		紙本問卷回收率		總回收率	
	105年	106年	105年	106年	105年	106年
勞動局	24.4%	25%	50.9%	66.9%	48.9%	64.9%
都發局	40.6%	44.4%	55.6%	53.3%	43.9%	51.6%
衛生局	56.9%	10.9%	40.2%	77.9%	50.2%	42.2%
社會局	52.5%	37.3%	100%	100%	52.9%	41.6%
文化局	39.1%	27%	75%	100%	41.1%	39.1%
觀傳局	35.5%	31%	33.3%	75%	35.3%	38.7%
環保局	42.1%	21.2%	43.3%	50%	43.1%	38%
交通局	34.2%	25%	63.3%	54.3%	42.5%	35.7%
產發局	42.4%	26.3%	33.6%	41.6%	38.5%	34.3%
教育局	23.4%	15.9%	26%	44%	24.7%	34.1%
總回收率	42.6%	24.9%	44%	56.3%	43.3%	43.2%

與去年相比，網路問卷調查回收率下降之原因，經綜合分析可能為心理因素及系統限制之故，詳細說明如下：

- 1、心理因素：去年網路調查係憑藉認證序號及認證碼進入網址調查，今年新建系統則以系統發送每位受訪者不同調查網址之方式進行，雖同樣具有保密機制且事前發送保密機制說明，然有受訪者來電表示，認為以認證序號及認證碼進入調查較能保障保密門檻，要求改以紙本或直接表示不願接受調查，故推測為今年網路調查回收率下降原因之一。
- 2、系統限制：本年度新建之CAMI系統，須以郵件伺服器發送調查網址，但因受限於本府郵件系統防火牆之故，無法以本府郵件伺服器寄送，權衡之下以廠商及gmail為郵件伺服器發送，後因進行問卷催收之時，發現許多

郵件掉入廣告信匣而使受訪者忽略信件，故推測也為今年網路調查回收率下降之原因。

(二)機關整體表現：(因各局處提出之樣本數及樣本性質之差異，故不以填答高低進行表列)

本次機關整體表現共詢問7題，其中量化問題為6題，分別為「會不會主動宣導或發送重要政策及訊息」、「有沒有提供業務諮詢或聯絡窗口」、「與受查局處是否有業務諮詢或往來及往來次數」、「所提供的服務滿不滿意」、「整體表現滿不滿意」、「局處整體表現評分」；整體來說，在主動宣導業務及提供業務諮詢聯絡窗口與往來經驗部分，受訪者皆給予較為正向之反應。

局處	有提供窗口	有往來經驗	局處	有提供窗口	有往來經驗
勞動局	94.3	90.8	觀傳局	91.7	100
都發局	87.5	100	環保局	88.6	88.6
衛生局	93.3	93.5	交通局	88.6	74.3
社會局	98.4	95.3	產發局	77.9	72.3
文化局	100	96.3	教育局	85.3	68.2

另外，在提供服務滿意度及整體滿意度部分，則皆為滿意高於不滿意(滿意度皆超過6成，如下表)，顯示外部顧客對局處所提供之服務情形態度較偏向「滿意」。

局處	服務滿意度	整體表現滿意度	局處	服務滿意度	整體表現滿意度
勞動局	89.4%	87.7%	觀傳局	91.6%	100%
都發局	81.3%	75%	環保局	71.4%	71.4%
衛生局	80.7%	80.7%	交通局	71.4%	74.3%
社會局	77.2%	71.4%	產發局	68.1%	68.5%
文化局	77.8%	74.1%	教育局	64.3%	62.4%

(三)機關整體表現評分：

本次調查，請外部顧客以60分代表及格，為各局處之整體表現評分部分，10個受評局處之平均分數皆有達到及格標準，和去(105)年相比，除觀光傳播局外，各局處分數皆有小幅度提升，進步分數幅度最高者為教育局，分數結果如下：(但因各局處提出之樣本數及樣本性質之差異，故不以評分分數高低進行表列)。



局處	平均分數		局處	平均分數	
	105年	106年		105年	106年
勞動局	81	83.7	觀傳局	87.6	85.83
都發局	80.7	81.75	環保局	72.7	78.43
衛生局	79.5	82.54	交通局	80.3	81.38
社會局	78.8	80.72	產發局	76.5	79.46
文化局	74.9	81.42	教育局	69.8	77.23

#### (四)開放性意見：

綜整開放性意見，外部顧客除對與去年相同之「整體政策規劃建議」、「特定政策之改進建議」、「加強政策行銷」、「加強組織管理方式」、「提升工作績效」、「服務品質改善」、「激勵局處同仁」等七類型提出建議外，今年尚新歸納出「暢通溝通管道」、「工作配合流程及方式」等兩類型建議；其中特別的是在「服務品質改善」及「暢通溝通管道」部分，本次調查發現較去年新增較多因人員流動頻繁而產生業務溝通、或業務嫻熟度不足之問題反應，及希望多增加市長或局處首長與基層政策溝通之機會。

## 二、調查建議：

經綜整本次調查結果並與去(105)年進行比較分析後所提出之建議為：

### (一)調整調查方式，以得到真正的意見回饋，使調查結果參考價值提升：

本府進行外部顧客調查目的在於希望受查之局處了解外部顧客對於相關政策之意見，使政策推動更接近民意與需求，故以政策較貼近市民生活之局處為受查對象，然經綜整去(105)年及今年之調查結果後發現，因受限於量化調查方式及調查樣本代表性限制之故，僅能提供部分服務或整體滿意度之評量參考，無法深入了解外部顧客對政策之見解與反應，且經審視調查結果後發現，於開放性問項部分，從去(105)年的277則到今年調查的320則，其意見的反應佔回收問卷的二成八至三成左右，且反應內容對於實質業務推動及政策之建議不在少數，因此建議若本調查仍希望繼續進行，可調整調查方式為質化調查，如焦點團體(Focus Group)方式，深入探究外部顧客對政策之意見，以得到真正的意見回饋，使調查結果參考價值提升

(二)請局處舉辦座談，使基層聲音能真正與政策規劃者進行激盪：

另外探究開放性意見後，可以發現兩年來許多外部顧客皆提出希望與首長或市長進行政策溝通之要求，希望多到基層走動，了解基層聲音，方始政策能真正符合基層之需要，因此建議各局處及市長可與外部顧客舉辦座談，以了解基層心聲，讓本府規劃之政策更貼近人心。

## 臺北市政府○○○局施政滿意度問卷

您好：

謝謝您參與「本府外部顧客滿意度調查專案」，這份問卷設計的目的是為了瞭解您對於本府文化局整體施政表現的看法和意見，以作為本府推動政策契合使用者需求，並提升本府施政效能之參考。

本問卷採不記名方式進行調查，問卷答題相關資料將由研究人員(臺北市政府研究發展考核委員會)進行統計分析，填答原始資料絕不公開，為了真實反映您的意見，請您協助填答，再一次謝謝您的支持與合作。

祝您 工作愉快，萬事如意

臺北市政府

### 第一部份：整體表現

1. 請問您○○局會不會主動宣導或發送重要政策及訊息

(1) 總是會 (2) 經常會 (3) 有時會 (4) 偶爾會 (5) 從不會

2. 請問您文化局有沒有提供業務諮詢或聯絡窗口

(1) 有 (2) 沒有

3. 請問您過去一年來是否和○○局有業務諮詢或往來

(1) 有 大約 \_\_\_\_\_ 次 (2) 沒有

4. 請問您對○○局所提供的服務滿不滿意

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

5. 請問您對○○局的整體表現滿不滿意

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

6. 從 0 分到 100 分，如果說 60 分代表及格，請問您對○○局的整體表現打幾分？

\_\_\_\_\_ 分

7. 開放意見：

請問您對○○局的其他建議，滿意或不滿意的地方?(200 字以內)

---

---

---

---

---

第二部份：基本資料

1. 所屬服務單位性質：(1)  私人企業 (2)  專業團體、公協會、人民團體  
(3)  學術單位 (4)  個人 (5)  其他\_\_\_\_\_

2. 與機關業務往來性質：(1)  一般業務往來 (2)  委外廠商  
(3)  輔導及評鑑對象 (4)  獎補助對象  
(5)  業管對象 (6)  專家學者  
(7)  其他\_\_\_\_\_

3. 主要身分：(1)  負責人 (2)  部門主管/幹部 (3)  專家學者  
(4)  承辦人/會員 (5)  其他\_\_\_\_\_

4. 參與(任職)該單位年資：\_\_\_\_\_ 年